

## Gut drauf im Kundenkontakt - Gewinnende Gesprächsführung

„Einen Kunden zu gewinnen dauert Jahre, einen Kunden zu verlieren manchmal nur einen Augenblick.“ In diesem Seminar erhalten Sie wertvolle Tipps für ein gewinnendes Verhalten gegenüber Kunden. Sie erzeugen einen positiven Gesprächseinstieg und vermitteln einen vorteilhaften ersten Eindruck. Durch Ihre kunden- und serviceorientierte Sprache sichern Sie sich zufriedene und loyale Kunden. Auch mit schwierigen Verkaufssituationen und Reklamationen können Sie souverän umgehen.

### Inhalte:

- Meine Rolle als Verkäuferin / Verkäufer, Beraterin / Berater und Repräsentantin / Repräsentant
- Erster Eindruck und professionelle Freundlichkeit
- Körpersprache im Kundenkontakt
- Aktive Kundenansprache an der Ladentheke und auf der Verkaufsfläche
- Zielführende Gesprächstechniken: Fragen, Zuhören, Ich-Botschaften
- Mehrere Kunden gleichzeitig bedienen: Professionelle Mehrfachbedienung
- Unangenehme Gesprächssituationen souverän meistern
- Reklamation - Krise oder Chance? Die richtige Einstellung, der richtige Umgang
- Chancen zum Cross Selling erkennen und nutzen
- Selbstmotivation und positive Energie in stressigen Zeiten

### Zielgruppe

Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die Kundenkontakt haben.

### Methoden

Trainerinput, Übungen, Rollenspiele, Praxisbeispiele, Feedback, Erfahrungsaustausch